

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00832.0.2022

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:D? #####, en representaci3n de la Asociaci3n UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.#####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: Figura como titular de dos contratos numeros: ##### y ##### sin haberlos firmado. En esis sentido

E| Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que

consta en el expediente y solicita: ' Que se proceda a requerir a la empresa reclamada a anular las facturas que constituyen objeto de reclamacion por ser abusivas y contrarias al derecho de los consumidores y usuarios de servicios. Asimismo, que se lleve a cabo una inspeccion por parte de esta Administraci3n indagando sobre las irregularidades existentes en el proceso de autogestion de #####'.En su escrito de fecha 29/03/2022 refiere: " Que el pasado dia 23 de marzo de 2022 me fue notificada la contestacion efectuada por la empresa reclamada en el tramite de mediaci3n del procedimiento arbitral. Que no estando conforme con su contestacion, toda vez contradice con e| contenido de la carta que habia remitido al interesado, asi como Ja resoluci3n recibida de la Agencia Espanola de Proteccion de Datos, en la que se indica claramente que ##### habia confirmado que el reclamante no dispone de deuda en los sistemas del responsable y que no se encuentra incluido en ningun fichero de morosidad. A efectos acreditativos, se adjunta la

E| Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamacion, que

consta en el expediente y solicita: ' Que se proceda a requerir a la empresa reclamada a anular las facturas que constituyen objeto de reclamacion por ser abusivas y contrarias al derecho de los consumidores y usuarios de servicios. Asimismo, que se lleve a cabo una inspeccion por parte de esta Administraci3n indagando sobre las irregularidades existentes en el proceso de autogestion de #####'.En su escrito de fecha 29/03/2022 refiere: " Que el pasado dia 23 de marzo de 2022 me fue notificada la contestacion efectuada por la empresa reclamada en el tramite de mediaci3n del procedimiento arbitral. Que no estando conforme con su contestacion, toda vez contradice con e| contenido de la carta que habia remitido al interesado, asi como Ja resoluci3n recibida de la Agencia Espanola de Proteccion de Datos, en la que se indica claramente que ##### habia confirmado que el reclamante no dispone de deuda en los sistemas del responsable y que no se encuentra incluido en ningun fichero de morosidad. A efectos acreditativos, se adjunta la



Comunidad de Madrid

mencionada carta recibida de #####, así como la resolución de AEPD. #####, mediante el presente escrito, vengo a comunicar expresamente que considero que no queda resuelta la controversia planteada, interesando que se continúe con su tramitación. En su escrito de 29/09/2022 refiere: "Que esta parte discrepa total y absolutamente con lo manifestado por dicha compañía, ya que, como punto de partida, es preciso destacar que la misma no tiene adaptadas adecuadas medidas de seguridad para proteger los datos personales del interesado, habiendo facilitado que terceras personas contraten los servicios suplantando mi identidad, de allí resulta totalmente reprochable que una compañía de telecomunicaciones como es ##### no establezca las medidas necesarias para la protección de los datos del cliente, cuyos perjuicios causados deben sujetarse a indemnización por daños y perjuicios ocasionados y sin embargo dicha compañía lo omite intencionadamente. A efectos acreditativos, se adjunta nuevamente la carta remitida por ##### en la que se reconoce su responsabilidad en la falta de detección de fraude. En segundo lugar, y más importante, es preciso destacar que en el momento de contratación de los servicios no le fue informado del periodo de permanencia, incumplimiento manifiestamente la obligación de transparencia que exige la normativa en materia de protección de los derechos de los consumidores. En consecuencia, la exigencia de indemnización solicitada por ##### resulta totalmente abusiva y fuera de lugar, a saber que no queda suficientemente acreditado y demostrado que el consumidor usuario es conocedor de las cláusulas oscurantistas y falta de ética que impone unilateralmente por parte de dicha compañía'. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Queremos informarle que, una vez analizados los hechos que nos describe el Sr. ##### en su escrito, hemos procedido a cursar la Baja Permanente de las cuentas de cliente ##### ##### y ##### y no mantiene importe pendiente de abono con nuestra Compañía. Por otra parte, en lo relacionado con el cargo aplicado en concepto de Penalización Descuento con Permanencia el día 29 de octubre de 2021, le comunicamos que con fecha 2 de diciembre de 2020, D. #####, acepto una promoción de descuento, que adjuntamos a este escrito, por un periodo de 12 meses y un compromiso de la misma duración, por lo que al dar de baja los servicios ##### One llimitada Clasica Total (Fibra 600Mb) con las líneas #####, ##### y #####, el día 27 de octubre de 2021, fue aplicado el cargo mencionado en la factura de fecha 15 de noviembre de 2021, siendo el mismo correcto, por lo que no procede su devolución. En este sentido, le confirmamos que a día de hoy, la cuenta de cliente #####, de la cual es titular el Sr. #####, presenta una cantidad pendiente de pago de 628 € (impuestos indirectos incluidos) que corresponde a la factura de fecha 15 de noviembre de 2021, que adjuntamos a este escrito, cuya reconversión expresa solicitamos

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que con respecto a los contratos fraudulentos que manifiesta tanto el reclamante como la mercantil, NO ENTRAMOS A CONOCER, sino ser competencia de este Colegio Arbitral, al ver indicios racionales de delito y ya estar así reconocido por la mercantil. Así mismo, con respecto a la permanencia que solicita la mercantil en la factura #####, este Colegio Arbitral, de la documentación aportada por el reclamante, se puede constatar fehacientemente que no se tiene dicha permanencia asociada a dichos números, por lo que se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y no debe abonar el importe de 500 € + IVA solicitados por la mercantil en concepto de permanencia. Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamado con respecto a la reconversión planteada, en la cuantía 23 € que son el resultado de las cuotas y consumos efectuados que figuran en la factura nº Z#####. Dicho importe, el reclamante debe

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

abonar a la mercantil en el numero de cuenta que aparece en el escrito de 22 de febrero de 2022. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.#### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la

recepción de la notificación del Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado diez de la Ley 11/

2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección

de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 3 de octubre de 2022

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo Único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 3 de octubre de 2022

ARBCRS32